

Suvestinė redakcija nuo 2016-01-30 iki 2018-07-31

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2012, Nr. [16-745](#), i. k. 112505ANUTA00003-23

Nauja redakcija nuo 2016-01-30:

Nr. [03-11](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01773

LIETUVOS BANKO VALDYBA

NUTARIMAS

DĖL VARTOTOJŲ IR FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS LIETUVOS BANKE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2012 m. sausio 26 d. Nr. 03-23

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 11 straipsnio 3 dalimi ir 47 straipsnio 6 dalimi, Lietuvos banko valdyba **n u t a r i a**:

1. Patvirtinti Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisykles (pridedama).

2. Pavesti Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentui nagrinėti ir priimti sprendimus dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų.

VALDYBOS PIRMININKAS

VITAS VASILIAUSKAS

PATVIRTINTA
Lietuvos banko valdybos
2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23
(Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio
28 d. nutarimo Nr. 03-11 redakcija)

VARTOTOJŲ IR FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS LIETUVOS BANKE TAISYKLĖS

I SKYRIUS TAIKYMO SRITIS IR BENDROSIOS NUOSTATOS

PIRMASIS SKIRSNIS TAIKYMO SRITIS

1. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta ginčų, kylančių tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalyje, taip pat ginčų, priskirtų Lietuvos banko kompetencijai kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose, neteisminio sprendimo procedūra ir tvarka Lietuvos banke.

2. Visi finansų rinkos dalyviai privalo aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu finansų rinkos dalyvio padalinyje ir interneto svetainėje, jeigu tokią turi, informuoti apie Lietuvos bankui priskirtą kompetenciją spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo, taip pat nurodyti Lietuvos banko adresą ir nuorodą į Lietuvos banko interneto svetainę.

3. Taisyklių 2 punkte nurodyta informacija turi būti pateikta ir finansų rinkos dalyvio sutarčių standartinėse sąlygose, jeigu jos taikomos.

4. Taisyklės taikomos ir tarptautiniams vartojimo ginčams, pagal Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalies nuostatas nagrinėtiniems Lietuvos banke.

ANTRASIS SKIRSNIS BENDROSIOS NUOSTATOS

5. Lietuvos bankas nagrinėja vartotojų ir draudimo, finansinių paslaugų, papildomų investicinių paslaugų teikėjų ir (arba) tarpusavio skolinimo platformos operatorių ginčus, kylančius iš finansinių, papildomų investicinių paslaugų teikimo ir (arba) tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus vykdomos veiklos, taip pat iš draudimo paslaugų sutarties arba susijusių su ja, jeigu šiai sutarčiai taikytina Lietuvos Respublikos teisė. Lietuvos bankas taip pat nagrinėja vartotojų – Lietuvoje įsteigtų kolektyvinio investavimo subjektų, pensijų fondų dalyvių ginčus su šių subjektų ar fondų valdytojais, kylančius iš dalyvavimo atitinkamame subjekte ar fonde santykių, taip pat investuotojų ir emitentų, savo jėgomis vykdančių pirminę vertybinių popierių emisiją, ginčus, kylančius iš vertybinių popierių platinimo santykių. Šiame punkte nurodytoms paslaugoms apibūdinti Taisyklėse vartojama sąvoka „finansinės paslaugos“, o šių paslaugų teikėjams – „finansų rinkos dalyviai“.

6. Taisyklėse vartotoju laikomas fizinis asmuo:

6.1. sudarantis arba sudaręs su finansų rinkos dalyviu finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti, išskyrus profesionaliuosius klientus;

6.2. apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba kitas asmuo, jeigu finansinės paslaugos skirtos jų asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti, o

finansų rinkos dalyvis, sudarydamas sutartį, žinojo arba privalėjo žinoti apie finansinių paslaugų paskirtį;

6.3. kurio teisės ir pareigos finansų rinkos dalyvio atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su finansų rinkos dalyviu šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.

7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme ir Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme.

8. Teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo turi tik vartotojas.

9. Lietuvos bankas Taisyklėse nurodytus ginčus nagrinėja neatlygintinai.

II SKYRIUS KREIPIMASIS DĖL GINČO NAGRINĖJIMO

PIRMASIS SKIRSNIS VARTOTOJO KREIPIMASIS Į FINANSŲ RINKOS DALYVĮ

10. Vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jais susijusių santykių, ir ketinantis dėl kilusio ginčo sprendimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką pirmiausia privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, jam nurodyti ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Vartotojas privalo kreiptis į finansų rinkos dalyvį ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

11. Finansų rinkos dalyvis privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktų nenustatyta kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie finansų rinkos dalyvio atsakymo vartotojui.

12. Kai finansų rinkos dalyvis netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, finansų rinkos dalyvio atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo kreipimosi į finansų rinkos dalyvį vartotojas turi teisę keiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.

ANTRASIS SKIRSNIS VARTOTOJO KREIPIMASIS Į LIETUVOS BANKĄ

13. Vartotojas, kurio netenkina finansų rinkos dalyvio atsakymas, turi teisę pateikti Lietuvos bankui prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, kad būtų apgintos pažeistos arba ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai.

14. Vartotojas, gavęs jo netenkinantį finansų rinkos dalyvio atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per vienus metus po kreipimosi į finansų rinkos dalyvį. Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo finansų rinkos dalyviui) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis vartotojas grindžia reikalavimą), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra atlikęs Taisyklių šiame ir 10 punktuose nurodytus veiksmus.

15. Vartotojas, kreipdamasis į Lietuvos banką, privalo pateikti visus šiuos dokumentus:

15.1. užpildytą vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą formą (Taisyklių priedas) arba prašymą, atitinkantį Taisyklių 16 punkte nustatytus reikalavimus. Prašymą pasirašo pareiškėjas arba jo atstovas. Pateiktas elektroniniu būdu prašymas laikomas pasirašytu;

15.2. finansų rinkos dalyvio atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją, o jeigu finansų rinkos dalyvio atsakymas per Taisyklių 11 punkte nustatytą terminą negautas, – vartotojo kreipimosi į finansų rinkos dalyvį kopiją;

- 15.3. vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją;
- 15.4. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas;
- 15.5. paprastą rašytinį įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje;
- 15.6. jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas.
16. Vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:
 - 16.1. vartotojo vardas ir pavardė, adresas;
 - 16.2. finansų rinkos dalyvio, dėl kurio veiksnių (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas, buveinės adresas;
 - 16.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas;
 - 16.4. ginčo aplinkybės;
 - 16.5. vartotojo reikalavimas;
 - 16.6. informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprenžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Taisyklių 57 punktą, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas Lietuvos banko arba kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo;
 - 16.7. pridedamų dokumentų sąrašas.
17. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą Lietuvos bankui turi būti pateiktas valstybine kalba.
18. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka Taisyklių 15, 16 ir (ar) 17 punktuose nustatytų reikalavimų, Lietuvos bankas nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti.
19. Jeigu vartotojas pagal Lietuvos banko nurodymus ir per nustatytą terminą pašalina trūkumus, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Priešingu atveju, vadovaudamasis Taisyklių 25.7 papunkčiu Lietuvos bankas atsisako nagrinėti ginčą.
20. Vartotojo kreipimasis į Lietuvos banką sustabdo ieškinio senaties terminą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka. Ieškinio senaties terminas sustabdomas nuo dienos, kurią vartotojas pateikia Lietuvos bankui visus Taisyklių 15 punkte nurodytus dokumentus, iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo dienos.

TREČIASIS SKIRSNIS

VARTOTOJO PRAŠYMO NAGRINĖTI VARTOJIMO GINČĄ PRIĖMIMAS

21. Gavęs Taisyklių 15 punkte nurodytus dokumentus, Lietuvos bankas patikrina, ar pateiktas vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą atitinka Taisyklių 15, 16 ir 17 punktuose nustatytus reikalavimus ir ar nėra aplinkybių, dėl kurių ginčą atsisakoma nagrinėti.
22. Jeigu kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, Lietuvos bankas turi teisę pareikalauti, kad vartotojas ir (ar) finansų rinkos dalyvis pateiktų dokumentų originalus.
23. Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą Lietuvos bankas išsprendžia priimdamas rezoliuciją. Tai laikoma vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia.
24. Lietuvos bankas vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų Taisyklių 15 punkte nurodytų dokumentų gavimo.
25. Lietuvos bankas atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:
 - 25.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Lietuvos banko kompetencijai. Šiuo atveju Lietuvos bankas perduoda vartotojo

prašymą kitai Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui;

25.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas arba arbitražas;

25.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs Lietuvos banko ar kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

25.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29² straipsnį, po to, kai kilo šis ginčas;

25.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodyta vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

25.6. vartotojas kreipėsi į Lietuvos banką pasibaigus Taisyklių 14 punkte nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į finansų rinkos dalyvį Taisyklių 10 punkte nustatyta tvarka;

25.7. vartotojo kreipimasis neatitinka Taisyklių 15, 16 ir (ar) 17 punktuose nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Lietuvos banko nustatytą terminą;

25.8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 Eur, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra sistemiškai svarbus finansinių paslaugų teikimo praktikai ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

26. Lietuvos banko motyvuotas sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų Taisyklių 15 punkte nurodytų dokumentų gavimo.

27. Lietuvos banko sprendimo atsisakyti nagrinėti ginčą nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, vartotojui taip pat grąžinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą, išskyrus Taisyklių 28 punkte nurodytu atveju.

28. Jeigu vartotojas kreipiasi į Lietuvos banką prieš tai dėl ginčo dalyko nesikreipęs į finansų rinkos dalyvį, Lietuvos bankas vartotojo kreipimąsi per 3 darbo dienas nuo Lietuvos banko sprendimo atsisakyti nagrinėti ginčą Lietuvos banke dienos persiunčia finansų rinkos dalyviui pasiūlydamas ginčą išspręsti taikiai. Lietuvos bankas informuoja apie tai vartotoją, išsiųsdamas vartotojui Lietuvos banko sprendimo atsisakyti nagrinėti ginčą nuorašą.

III SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMAS LIETUVOS BANKE

PIRMASIS SKIRSNIS PASIRENGIMAS NAGRINĖTI GINČĄ

29. Lietuvos bankas, priėmęs nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą, kad Lietuvos banke buvo pradėta ginčo neteisminio sprendimo procedūra. Pranešime vartotojas taip pat informuojamas, kad:

29.1. jis turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo;

29.2. jis turi teisę turėti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato arba kito asmens;

29.3. jis turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ketinama ginčą išspręsti taikiai susitarimu;

29.4. jis turi teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka pagal Taisyklių 44 punkto nuostatas;

29.5. jo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti savo teises arba teisėtus interesus teisme;

29.6. su Lietuvos banko sprendimu dėl ginčo esmės nesutinkantis jis turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės;

29.7. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas;

29.8. jeigu finansų rinkos dalyvis nevykdytų dėl ginčo esmės priimto Lietuvos banko sprendimo, informaciją apie tokį nevykdymą Lietuvos bankas paskelbs savo interneto svetainėje.

30. Lietuvos bankas, priėmęs nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia finansų rinkos dalyviui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą, kad gavo vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas ir kad ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos reikia raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir visus pagrindžiančius dokumentus. Pranešime finansų rinkos dalyvis taip pat informuojamas, kad jis turi teisę turėti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato arba kito asmens.

31. Lietuvos bankas turi teisę atsisakyti priimti įrodymus, prašymus, paaiškinimus arba kitą informaciją, jeigu ji galėjo būti pateikta anksčiau, o jos vėlesnis pateikimas užvilkins ginčo nagrinėjimą.

32. Matydamas, kad ginčui nagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (arba) kitų įrodymų, Lietuvos bankas paprašo, kad vartotojas ir (arba) finansų rinkos dalyvis pateiktų šiuos įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti.

33. Vartotojas turi teisę prašyti Lietuvos banko, kad jis išreikalautų iš finansų rinkos dalyvio įrodymus. Prašyme vartotojas turi nurodyti:

33.1. įrodymą, kurio reikalaujama;

33.2. pagrindą, kuriuo remiantis manoma, kad šį įrodymą turi finansų rinkos dalyvis;

33.3. aplinkybes, kurias rašytinis įrodymas gali pagrįsti.

34. Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai Lietuvos bankas gavo Taisyklių 15 punkte nurodytus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Lietuvos bankas gali motyvuotai šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

35. Jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą finansų rinkos dalyviui) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą) Taisyklių 34 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi Lietuvos banke gavimo dienos.

ANTRASIS SKIRSNIS GINČO ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

36. Ginčo šalys ginčo neteismo sprendimo procedūros metu turi teisę:

36.1. teikti Lietuvos bankui įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, teikti paaiškinimus ir argumentus, prieštarauti kitos ginčo šalies prašymams ir argumentams, užduoti klausimus, pateikti prašymus;

36.2. prašyti vartojimo ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka;

36.3. Taisyklių nustatyta tvarka susipažinti su bylos medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos, komercinė, banko, profesinė ar kita įstatymų saugoma paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, daryti išrašus, nuorašus, kopijas;

36.4. Taisyklių 39 punkto nustatyta tvarka pateikti skundą bendrosios kompetencijos teismui dėl Lietuvos banko priimtų procedūrinių sprendimų;

36.5. patvarioje laikmenoje gauti Lietuvos banko priimtą motyvuotą sprendimą, kuriuo ginčas išnagrinėjamas iš esmės;

36.6. ginčo šalys, nemokančios lietuvių kalbos, savo iniciatyva ir sąskaita turi teisę kviesti į Lietuvos banko posėdį vertėją;

36.7. savo iniciatyva ir sąskaita inicijuoti ekspertizę arba kitą tyrimą;

36.8. naudotis kitomis teisėmis, kurias suteikia Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Lietuvos banko įstatymas ir Taisyklės.

37. Iki Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo vartotojas turi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus finansų rinkos dalyviui) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus įrodymus arba atsisakyti savo reikalavimo.

38. Ginčo šalys privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai ir nevilkinti ginčo nagrinėjimo. Lietuvos bankas imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

39. Nagrinėjant vartojimo ginčą priimti Lietuvos banko procedūriniai sprendimai, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą, sustabdyti arba nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo dienos, gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui. Bendrosios kompetencijos teismui panaikinus Lietuvos banko priimtą procedūrinį sprendimą, Taisyklių 34 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo teismo sprendimo įsiteisėjimo dienos.

40. Ginčo šalys, pateikdamos dokumentus Lietuvos bankui nurodo, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę arba kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas.

41. Lietuvos bankas gali nepripažinti ginčo šalių nurodytos informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo, Lietuvos Respublikos bankų įstatymo, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo arba kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta, kad tokia informacija nėra laikoma konfidencialia. Jeigu Lietuvos bankas atsisako pripažinti ginčo nurodytą informaciją konfidencialia, apie tai jis per 5 darbo dienas informuoja informaciją pateikusią ginčo šalį.

42. Ginčo šalys, norėdamos susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus konfidencialią informaciją, turi pateikti Lietuvos bankui laisvos formos prašymą, asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir įgaliojimą, patvirtinantį asmens teisę atstovauti ginčo šaliai. Susipažįstantis su ginčo nagrinėjimo medžiaga asmuo privalo elgtis rūpestingai ir atsargiai, jam draudžiama išsinešti medžiagą iš susipažinti skirtos patalpos, perduoti medžiagą neįgaliotiems susipažinti asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukti, plėšyti arba kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Susipažinęs su ginčo nagrinėjimo medžiaga, asmuo ją grąžina atsakingajam Lietuvos banko tarnautojui, turinčiam patikrinti, ar grąžinta medžiaga tvarkinga.

TREČIASIS SKIRSNIS GINČO NAGRINĖJIMAS

43. Lietuvos bankas, pasirengęs nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal ginčo šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys į posėdį nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant.

44. Lietuvos bankas bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka. Vienos arba abiejų ginčo šalių prašymas ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka Lietuvos bankui nėra įpareigojantis. Lietuvos bankas turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausti ginčo šalių paaiškinimus žodžiu arba kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka.

45. Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.

46. Lietuvos bankas pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir finansų rinkos dalyviui sutaisyti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, Lietuvos banko nuomone, dėl konkrečių ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusių aplinkybių taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir finansų rinkos dalyvis ginčą užbaigia taikiai susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas Lietuvos banko sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti takaus susitarimo nepavyksta, Lietuvos bankas priima sprendimą dėl ginčo esmės.

47. Lietuvos banke žodinio nagrinėjimo posėdis vyksta ir sprendimai priimami Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento darbo reglamento nustatyta tvarka.

48. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims arba jų įgaliotiems atstovams turi būti ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas, vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, Lietuvos bankas turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant. Ginčo nagrinėjimas žodinės procedūros tvarka gali būti atidėtas, jeigu negalima nagrinėti ginčo be į posėdį neatvykusios ginčo šalies arba kai būtina išreikalauti naujų įrodymų ir kitais atvejais. Atidedant ginčo nagrinėjimą, paskiriama kito ginčo nagrinėjimo posėdžio data ir laikas ir apie tai paskelbiama ginčo šalims, o nedalyvavusiems posėdyje asmenims išsiunčiamas pranešimas. Kai ginčo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, nustatomas jų pateikimo terminas.

49. Ginčo šalys privalo raštu informuoti Lietuvos banką, jeigu ginčo nagrinėjimo metu keistųsi jų adresas. Nesant informacijos apie ginčo šalies adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas paskutiniu Lietuvos bankui žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad ginčo šalis buvo laiku ir tinkamai informuota.

50. Vartojimo ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai Lietuvos banko sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Asmenys, Taisyklių 48 punkto nustatyta tvarka neinformuoti apie posėdį, kuriame nagrinėjamas ginčas, tačiau norintys jame dalyvauti, ne vėliau kaip prieš dvi darbo dienas apie tai privalo informuoti Lietuvos banką.

51. Lietuvos banko posėdžiuose, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi laikytis posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos. Lietuvos bankas išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių ginčo šalims sutaisyti.

52. Lietuvos banko posėdžiai, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami. Lietuvos banko posėdžiuose, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, daromas garso įrašas. Ginčo šalims ir kitiems asmenims draudžiama posėdžio metu filmuoti, fotografuoti, daryti garso ir vaizdo įrašus, naudoti kitas technines priemones be Lietuvos banko sutikimo.

KETVIRTASIS SKIRSNIS

GINČO NAGRINĖJIMO LIETUVOS BANKE SUSTABDYMAS

53. Lietuvos bankas sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

53.1. pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo ginčo šalis. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimas sustabdomas, kol bus perimtos pasibaigusios arba mirusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos. Jeigu įmanoma atskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia arba mirusia ginčo šalimi, Lietuvos bankas atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia arba mirusia ginčo šalimi;

53.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo;

53.3. yra pagrindo manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo;

53.4. atliekama ekspertizė arba kiti tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo.

54. Ginčo nagrinėjimo sustabdymo laikotarpiu Lietuvos bankas jokių ginčo nagrinėjimo veiksmų neatlieka.

55. Ginčo nagrinėjimas atnaujinamas išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas, ginčo šalių prašymu arba Lietuvos banko iniciatyva. Dėl ginčo nagrinėjimo atnaujinimo priimamas Lietuvos banko sprendimas. Ginčiui nagrinėti skirtas terminas, nurodytas Taisyklių 34 punkte, atnaujinus ginčo nagrinėjimą pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo ginčo nagrinėjimo atnaujinimo dienos.

56. Jeigu ginčo nagrinėjimas buvo sustabdytas Taisyklių 53.1, 53.2 ir 53.4 papunkčiuose nurodytais pagrindais, apie aplinkybes, leidžiančias atnaujinti ginčo nagrinėjimą, Lietuvos banką privalo informuoti ginčo šalys.

PENKTASIS SKIRSNIS

GINČO NAGRINĖJIMO LIETUVOS BANKE NUTRAUKIMAS

57. Lietuvos bankas nutraukia ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

57.1. ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba finansų rinkos dalyvis patenkina vartotojo reikalavimus;

57.2. vartotojas neteikia ginčiui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;

57.3. viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;

57.4. paaiškėja Taisyklių 25.1–25.4 ar 25.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės arba paaiškėja, kad ginčas nėra vartojimo ginčas;

57.5. vartotojas atsisako savo reikalavimų;

57.6. dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

58. Ginčo nagrinėjimas nutraukiamas Lietuvos banko sprendimu. Nutraukus ginčo nagrinėjimą, ginčo šalys neturi teisės vėl kreiptis į Lietuvos banką dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu kilusio ginčo nagrinėjimo.

IV SKYRIUS

LIETUVOS BANKO SPRENDIMAS

59. Lietuvos bankas, išnagrinėjęs ginčą, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės:

59.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

59.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

59.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

60. Lietuvos bankas sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdamas į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jeigu ginčo šalių paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia per Lietuvos banko nustatytą terminą, Lietuvos bankas sprendimą priima atsižvelgdamas į turimus įrodymus.

61. Lietuvos banko sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

61.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

61.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

61.3. sprendimą priimti Lietuvos banko teisės aktais įgalioto asmens pareigos, vardas ir pavardė, ginčo šalys. Jeigu ginčas buvo nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka, nurodomas ir posėdžio sekretorius, kiti nagrinėjant ginčą posėdyje dalyvavę asmenys;

61.4. ginčo esmė;

61.5. ginčo šalių ir kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

61.6. įrodymų vertinimas;

61.7. įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;

61.8. vienas iš Taisyklių 59 punkte nurodytų sprendimų;

61.9. sprendimo teisinė galia;

61.10. ginčo šalių teisė kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko ir informacija, kad kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

62. Priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Lietuvos bankas nesprendžia finansų rinkos dalyvio patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.

63. Priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas turi teisę ginčo šalių prašymu arba savo iniciatyva sprendime nustatyti, kad visas sprendimas arba jo dalis yra nevieši, kai reikia apsaugoti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, taip pat jeigu yra pagrindo manyti, kad bus atskleista valstybės, tarnybos, profesinė, banko, komercinė arba kita įstatymų saugoma paslaptis.

64. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka.

65. Lietuvos bankas turi teisę įpareigoti finansų rinkos dalyvį per Lietuvos banko sprendime nustatytą terminą pateikti atsakymą apie rekomendacinio sprendimo įvykdymą arba neįvykdymą.

66. Lietuvos bankas viešai skelbia informaciją apie neįvykdytus Lietuvos banko sprendimus.

67. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo priėmimo išsiunčiamas ginčo šalims.

68. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir per 7 dienas nuo priėmimo dienos skelbiamas Lietuvos banko interneto svetainėje nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą.

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių
ginčų neteisminio sprendimo
procedūros Lietuvos banke taisyklių
priedas

(Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą forma)

**PRAŠYMAS
NAGRINĖTI VARTOJIMO GINČĄ**

.....
(data)

**Lietuvos banko
Priežiūros tarnybos
Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentui**

I. VARTOTOJO INFORMACIJA

Vardas

Pavardė

Adresas (gatvė, namo ir buto nr., pašto indeksas, miestas):
.....
.....

Telefonas

El. paštas

II. VARTOTOJO ATSTOVAS

Vardas

Pavardė

Adresas (gatvė, namo ir buto nr., pašto indeksas, miestas):
.....
.....

Telefonas:

El. paštas:

Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija:

Asociacijos pavadinimas

Adresas:

Telefonas

El. paštas

Pastaba. Jeigu vartotojo vardu kreipiasi įgaliotasis atstovas, prie kreipimosi privalo būti pridėtas įgaliojimą patvirtinantis dokumentas.

III. FINANSŲ RINKOS DALYVIO INFORMACIJA

Pavadinimas

Adresas:

IV. SUTARTIES (DĖL KURIOS KYLA GINČAS) INFORMACIJA

Sutarties pavadinimas

Sutarties numeris

Sutarties

sudarymo

data

Pastaba. Šiuos duomenis nurodykite, jeigu juos turite. Taip pat, jeigu turite, pridėkite finansinės paslaugos sutarties kopiją.

V. GINČO INFORMACIJA

Kada Jūs sužinojote apie savo teisių pažeidimą?

Kada Jūs kreipėtės į finansų rinkos dalyvį raštu?

Kada finansų rinkos dalyvis Jums atsakė?

Aplinkybės (**Pastaba.** Jeigu neužtenka vietos, rašykite atskirame popieriaus lape ir jį pasirašykite):

Vartotojo reikalavimai:

Ar tarp Jūsų ir finansų rinkos dalyvio kilusį ginčą sprendžia teismas ar vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas?

Taip Ne

Ar dėl Jūsų ir finansų rinkos dalyvio kilusio ginčo yra įsiteisėjęs teismo sprendimas?

Taip Ne

Ar vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas yra priėmęs vartojimo ginčo neteisminį sprendimą arba nutraukęs ginčo kilusio tarp Jūsų ir finansų rinkos dalyvio nagrinėjimą?

Taip Ne

.....
.....

Ar pageidaujate, kad Jūsų ginčas būtų nagrinėjamas Taisyklių 50 punkte nustatyta žodinės ginčo nagrinėjimo procedūros tvarka (Lietuvos bankas bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka. Vienos arba abiejų ginčo šalių prašymas ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka Lietuvos bankui nėra įpareigojantis. Lietuvos bankas turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka tik išimtiniais atvejais, kai būtina išklausti žodinius ginčo šalių paaiškinimus arba kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka)?

Taip Ne

.....
.....

Ar yra įrodymų, kurių negalite išsireikalauti ir norėtumėte, kad Lietuvos bankas išsireikalautų iš finansų rinkos dalyvio (jei taip, nurodykite: įrodymą, kurio reikalaujate; pagrindą, kuriuo remiantis manoma, kad šį įrodymą turi finansų rinkos dalyvis; aplinkybes, kurias rašytinis įrodymas gali pagrįsti)?

Taip Ne

.....
.....

Nurodykite (jeigu yra), kurių duomenų konfidencialumas turėtų būti užtikrintas neteisminio ginčo nagrinėjimo procedūros metu:

.....
.....
.....

Pastaba. Pridėkite savo kreipimosi į finansų rinkos dalyvį ir finansų rinkos dalyvio atsakymo kopijas.

VI. REIKALAVIMĄ PATVIRTINANTYS DOKUMENTAI

Pridedamų dokumentų sąrašas:

1.
2.
3.
4.

(vardas ir pavardė, parašas)

Pakeitimai:

1.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-166](#), 2014-09-23, paskelbta TAR 2014-09-25, i. k. 2014-12867

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-11](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01773

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo